

Mesa de Ayuda

Guía del Usuario NetDimensions



Tabla de Contenido





Con el uso de esta herramienta tecnológica, pretendemos lograr que usted se sienta respaldado en cuanto al uso de nuestros servicios. Las principales ventajas este sistema son:

- Siempre habrá un ingeniero responsable de atender su solicitud.
- Usted podrá realizar seguimiento más efectivo de sus solicitudes actuales y antiguas.
- Podrá consultar la sección de FAQ’s en caso de requerir solucionar sus dudas.
- Puede acceder al sistema en cualquier momento y desde cualquier parte.
- Puede medir nuestros niveles de servicio y tiempos de respuesta.



Notificación de su Usuario de acceso

Mesa de Servicios y Soporte - NetDimensions

Usted recibirá un correo electrónico de la siguiente cuenta con su usuario y contraseña:

1

Equipo Soporte CognosOnL. **Nuevas credenciales - Portal de Soporte CognosOnLine** - Buen día **9:46**

2

De: **Equipo Soporte CognosOnLine** <soporte@cognosonline.com>
Fecha: 20 de junio de 2014, 9:46
Asunto: Nuevas credenciales - Portal de Soporte CognosOnLine
Para: "mmoreno@cognosonline.com" <mmoreno@cognosonline.com>

Buen día Mathias,

Gracias por contactar nuestro servicio de soporte.

Para ingresar al portal solo debe hacer clic en el siguiente vínculo y utilizar las nuevas credenciales de acceso que se encuentran a continuación.

http://www.cognosonline.com/mesadeayuda

Al ingresar por primera vez es necesario cambiar su contraseña.

Gracias,

Equipo de Soporte CognosOnLine

Nombre de usuario: mmoreno
Contraseña: l88qGLQ0n

Soporte CognosOnLine
soporte@cognosonline.com
Añadir e invitar
Información de contacto Mensajes

Regresar al Menú



Acceso al sistema

Mesa de Servicios y Soporte - NetDimensions

Digite su usuario y contraseña como se muestra en la imagen

cognosonline.com/mesadeayuda/

Colombia: (571) 533 1000 info@cognosonline.com Español

CognosOnLine

INICIO QUIÉNES SOMOS SEGMENTOS PRODUCTOS EVENTOS CONTÁCTENOS

Servicios
Soporte Técnico

Mesa de ayuda

Nombre de usuario:

Contraseña:

INICIAR SESIÓN

Acceda aquí: **Behind de Blackboard**

Para Usuarios de la plataforma **Blackboard Learn**

Soporte 24/7

A través de nuestro sistema de soporte vía web, usted podrá registrar y realizar seguimiento a sus casos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Recuerde mantener su contrato de Soporte y Mantenimiento vigente.

Estimado cliente, para nosotros es fundamental brindarle un buen servicio y para ello es imprescindible su colaboración en el correcto uso y manejo de este portal. La información aquí consignada es de uso corporativo y se ajusta a los convenios establecidos con nuestros clientes.

Manuales de navegación

A continuación encontrará un documento con la ayuda de navegación según el producto:

NetDimensions DESCARGUE MANUAL

Blackboard collaborate DESCARGUE MANUAL

Kairos DESCARGUE MANUAL

Kaltura DESCARGUE MANUAL

Siguiente Página



Cambio de contraseña

Mesa de Servicios y Soporte - NetDimensions

Deberá cambiar su contraseña en el primer acceso al sistema como se muestra a continuación. Importante «Su contraseña debe estar formada por una combinación de letras y números y una extensión mínimo de 8 caracteres»

1



2



Regresar al Menú



¿Cómo registrar un caso nuevo? (**1/2**)

Mesa de Servicios y Soporte - NetDimensions

1 Haga clic en el botón «**Registrar un caso**»

CognosOnLine
Mesa de Ayuda
Inicio | Buscar Solución | Registrar un Caso | Ver Casos | Finalizar sesión
Mis Casos abiertos
Ninguno encontrado
POWERED BY SALESFORCE.COM

2 Seleccione el Producto

Inicio | Buscar Solución | Registrar un Caso | Ver Casos | Finalizar sesión
Registrar un Caso
Nombre del contacto:
Veronica Calle Jaramillo
Producto: *
NetDimensions EKP
--Ninguno--
Articulate-Storyline
Aulas Virtuales - Blackboard
Blackboard Collaborate
Cegos
Kairos
Kaltura
NetDimensions EKP
Rosetta Stone
Sistema Gestion de Armas
Skillsoft
SPA
Versión: *
--Ninguno--
Tipo: *
--Ninguno--

3 Seleccione la versión (*)

Inicio | Buscar Solución | Registrar un Caso | Ver Casos | Finalizar sesión
Registrar un Caso
Nombre del contacto:
Veronica Calle Jaramillo
Producto: *
NetDimensions EKP
Versión: *
--Ninguno--
--Ninguno--
6.2
7.0
7.1
7.2
8.0
8.1
8.2
8.3
9.0
9.1
9.2
9.3
10.0
Prioridad: *
4 - Baja
Asunto: *
Descripción: *

4 Seleccione el tipo de caso

Inicio | Buscar Solución | Registrar un Caso | Ver Casos | Finalizar sesión
Registrar un Caso
Nombre del contacto:
Veronica Calle Jaramillo
Producto: *
NetDimensions EKP
Versión: *
--Ninguno--
Prioridad: *
4 - Baja
Tipo: *
--Ninguno--
--Ninguno--
Error de aplicativo
Consulta de funcionalidad
Sugerencia de mejora
Otros
Asunto: *
Descripción: *

Siguiente Página

(*)Nota: en NTS para saber cuál es la versión instalada, debe ingresar a NTS e ir Administrar/Administrador del Sistema/Estadísticas de las actividades del Sistema/Estadísticas de las actividades del Sistema/Sección Versión



¿Cómo registrar un caso nuevo? (**2/2**)

Mesa de Servicios y Soporte – Rosetta Stone

5

En el campo «**Asunto**» le sugerimos colocar un texto que enuncie a nivel general la solicitud que desea que sea atendida por nuestra mesa de servicios.
En el campo «**Descripción**» sugerimos que hagan una descripción breve y concisa de la solicitud

CognosOnLine™ Mesa de Ayuda

Inicio | Buscar Solución | Registrar un Caso | Ver Casos | Finalizar sesión

Registrar un Caso

Nombre del contacto:
Veronica Calle Jaramillo

Producto: * NetDimensions EKP	Versión: * 10.0
Prioridad: * 4 - Baja	Tipo: * Consulta de funcionalidad

Asunto: *
Evaluación de Conocimientos Catálogo Digital

Descripción: *
Buenas Tardes,

El día de hoy solicite ayuda a soporte para el montaje de un video, la llamada fue atendida por Carlos Mora, quien me asesoro en todo el procedimiento correspondiente a dicho montaje, el cual fue realizo en su totalidad.

Enviar | Cancelar

6

El caso quedará registrado como se muestra a continuación, coloque atención a la información que resaltamos en la imagen pues le será de gran utilidad

CognosOnLine™ Mesa de Ayuda

Inicio | Buscar Solución | Registrar un Caso | Ver Casos | Finalizar sesión

Caso CS-1075

Número del caso: CS-1075	Prioridad: 4 - Baja
Propietario del caso: William Velasco	Estado: Nuevo
Producto: NetDimensions EKP	Versión: 10.0
Tipo: Consulta de funcionalidad	
Teléfono del contacto: (4)339 5744	Correo electrónico del contacto: gmoreno@cognosonline.com
Fecha de la última modificación: 20/06/2014 11:36 AM	Fecha/Hora de apertura: 20/06/2014 11:36 AM
	Fecha/Hora de cierre:

Asunto:
Evaluación de Conocimientos Catálogo Digital

Descripción:
Buenas Tardes Gustavo,

El día de hoy solicite ayuda a soporte para el montaje de un video, la llamada fue atendida por Carlos Mora, quien me asesoro en todo el procedimiento correspondiente a dicho montaje, el cual fue realizo en su totalidad.

Ver Soluciones sugeridas | Agregar comentario | Agregar archivos adjuntos

Comentarios relacionados
Ninguno encontrado

Archivos adjuntos relacionados
Ninguno encontrado

Soluciones
Ninguno encontrado

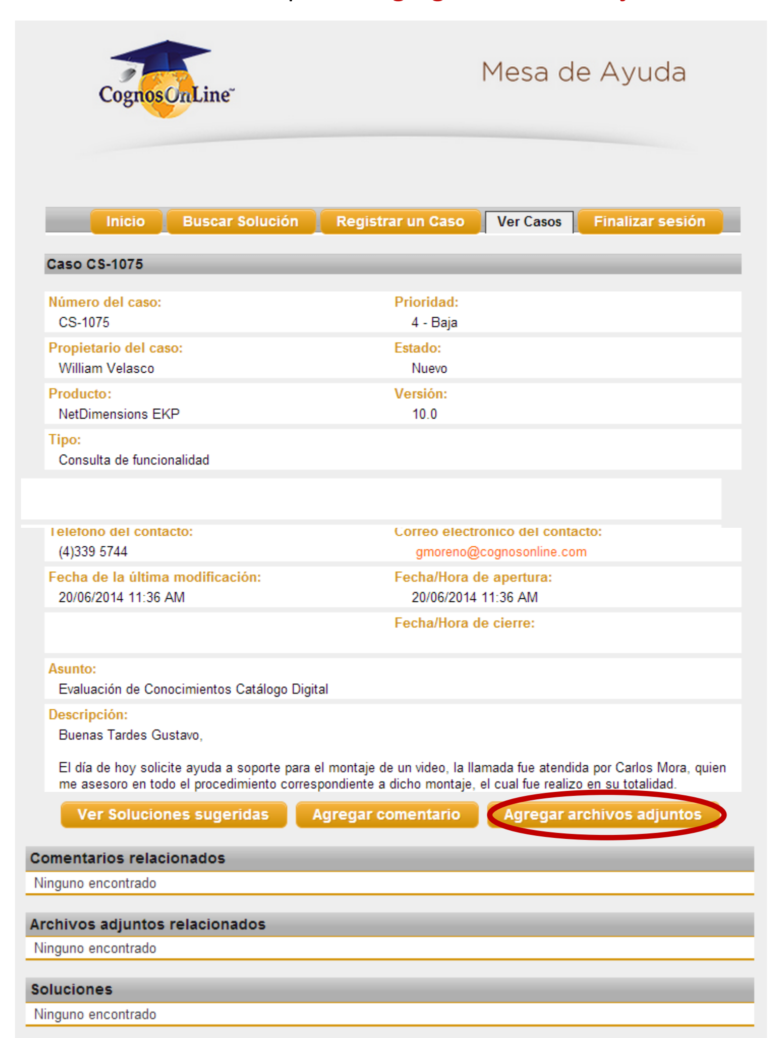
Regresar al Menú



¿Cómo agregar archivos adjuntos al caso?

Mesa de Servicios y Soporte - NetDimensions

1 Si desea agregar uno o varios adjuntos al caso creado, por favor seleccione la opción «**Agregar Archivos Adjuntos**»



2 Siga los pasos indicados para adjuntar uno o varios archivos al caso

CognosOnLine™

Mesa de Ayuda

Inicio | Buscar Solución | Registrar un Caso | Ver Casos | Finalizar sesión

Adjuntar archivo

1. Seleccione el archivo

Escriba la ruta de acceso del archivo o haga clic en el botón Examinar para buscar el archivo.

Seleccionar archivo Validación d...5-30 V3.docx

2. Haga clic en el botón "Adjuntar archivo".

Para adjuntar varios archivos, repita los pasos 1 y 2.

(Cuando la carga haya finalizado, la información referente al archivo aparecerá debajo)

Adjuntar archivo

3. Haga clic en el botón Listo para volver a la página anterior.

(Esto cancelará la carga en curso.)

Listo

Regresar al Menú

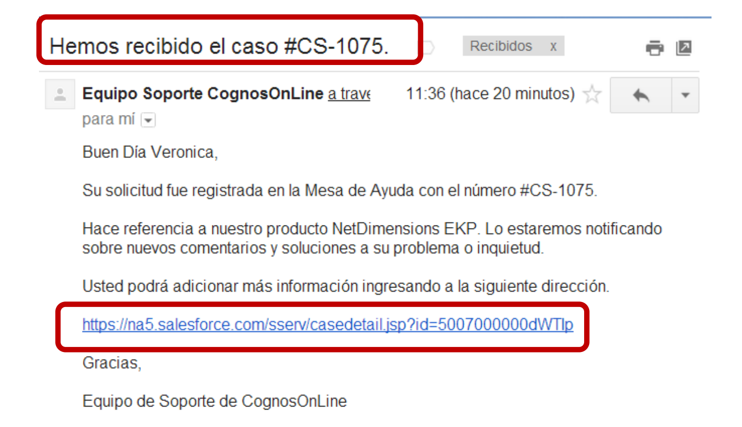


Seguimiento a mis casos

Mesa de Servicios y Soporte - NetDimensions

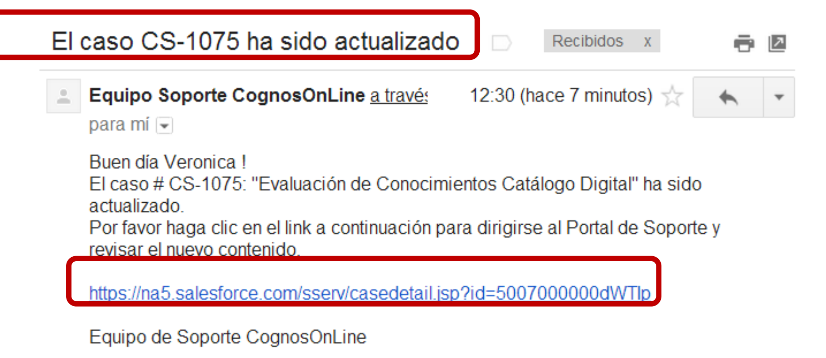
1

Recibirá un correo donde se le confirma que su caso ha sido subido a la mesa de ayuda. En este correo se le indica el número de solicitud para su seguimiento. También se le envía un enlace para acceder directamente



2

Cuando nuestro ingeniero de soporte haga algún comentario sobre su caso, le llegará un mail con esta notificación. Haga clic en el link para acceder a la mesa de ayuda. O Haga clic en http://www.cognosonline.com/mesadeayuda



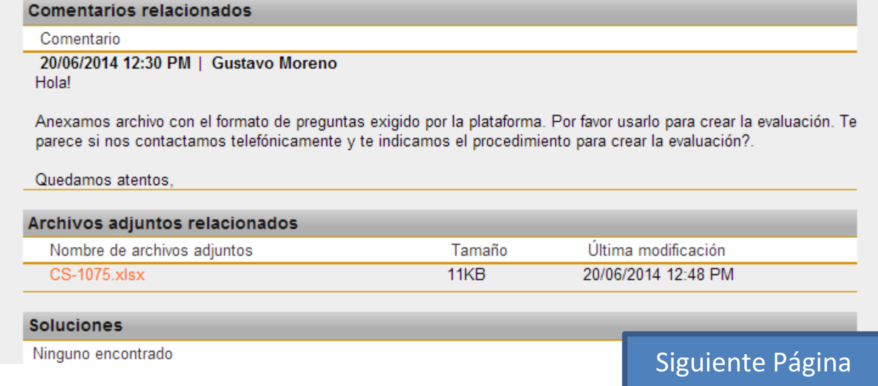
3

Haga clic sobre el asunto del caso para acceder en el.



3

Vaya a la sección «**Comentarios relacionados**».



Siguiente Página

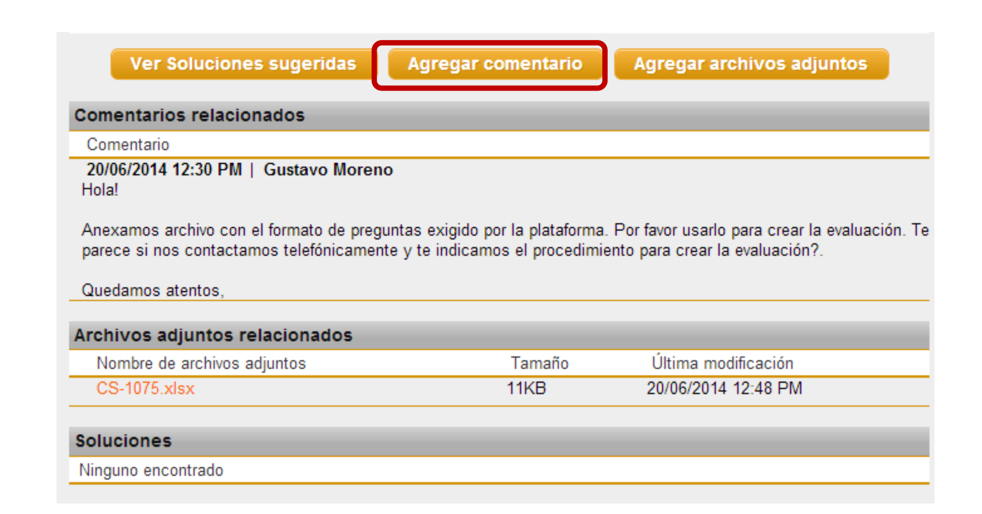


Seguimiento a mis casos – Agregar un comentario

Mesa de Servicios y Soporte - NetDimensions

1 Haga clic en el botón «**Agregar comentario**»

2 Haga clic en el botón «**Enviar**»





Regresar al Menú

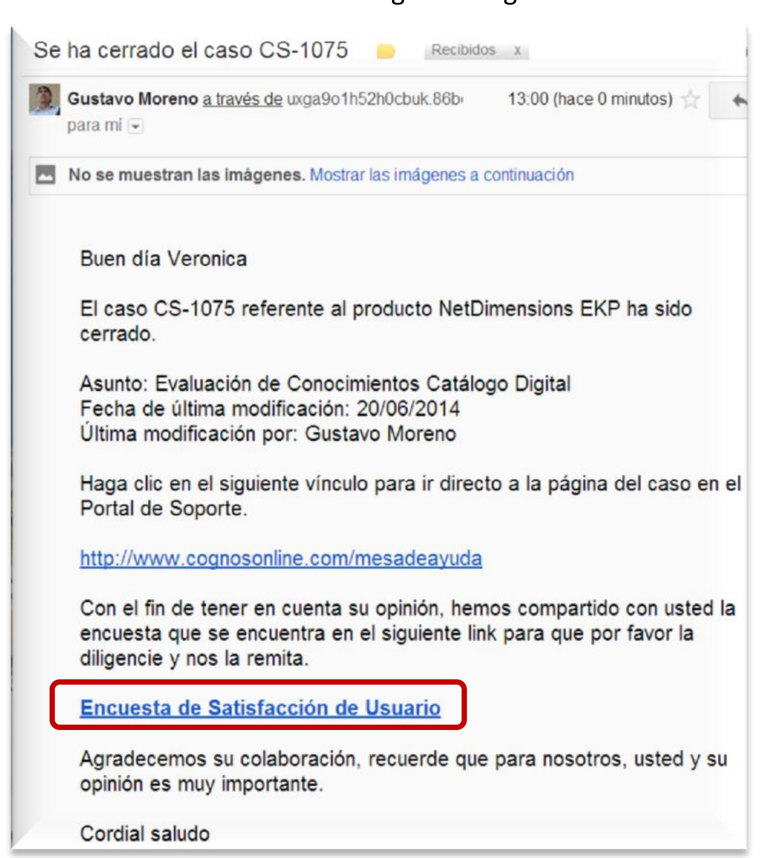


Calificar un caso que ha sido atendido

Mesa de Servicios y Soporte - NetDimensions

Con el fin de medir nuestro nivel de servicio es muy importante que usted califique cada solicitud atendida por nosotros.

1 Recibirá un correo con la notificación de que el caso ya ha sido atendido y por lo tanto se ha cerrado. Haga clic sobre el enlace mostrado en la siguiente figura


Se ha cerrado el caso CS-1075 Recibidos x

Gustavo Moreno a través de uxga9o1h52h0cbuk.86b 13:00 (hace 0 minutos)
para mí

No se muestran las imágenes. Mostrar las imágenes a continuación

Buen día Veronica

El caso CS-1075 referente al producto NetDimensions EKP ha sido cerrado.

Asunto: Evaluación de Conocimientos Catálogo Digital
Fecha de última modificación: 20/06/2014
Última modificación por: Gustavo Moreno

Haga clic en el siguiente vínculo para ir directo a la página del caso en el Portal de Soporte.

http://www.cognosonline.com/mesadeayuda

Con el fin de tener en cuenta su opinión, hemos compartido con usted la encuesta que se encuentra en el siguiente link para que por favor la diligencie y nos la remita.

Encuesta de Satisfacción de Usuario

Agradecemos su colaboración, recuerde que para nosotros, usted y su opinión es muy importante.

Cordial saludo

2 Conteste la encuesta de servicio

Encuesta de Satisfacción Mesa de Ayuda

Buscando mejorar el servicio de atención del Area de Soporte, hemos c
Su diligenciamiento es muy importante para nosotros.
*Obligatorio

Nombres y Apellidos *
Mathias Moreno

Número del Caso *
CS-1075

Compañía *
YYYYYYYYYYY

¿Cómo califica usted la calidad de nuestro servicio? *
- Muy Bueno
- Bueno
- Aceptable
- Malo

Ingeniero que atendió el caso *
William Velasco

Producto *
NetDimensions EKP

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Goog

Con la tecnología de Google Drive

Informar sobre abusos - Condiciones del servicio - Otros términos

Regresar al Menú



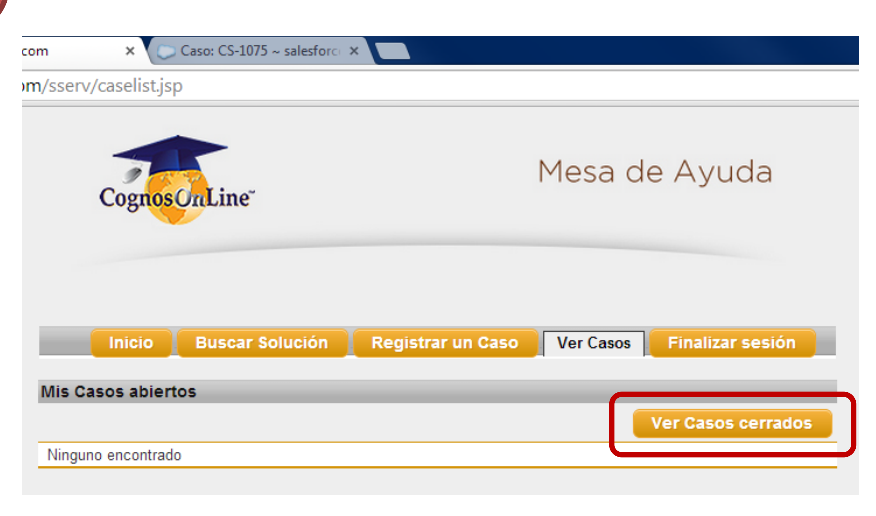
¿Cómo buscar mis casos cerrados?

Mesa de Servicios y Soporte - NetDimensions

1 Haga clic en el botón «**Ver Casos**»



2 Haga clic en el botón «**Ver Casos Cerrados**»



3 Haga clic sobre cualquier caso para visualizarlo.



Número	Asunto	Fecha de creación
CS-1075	Evaluación de Conocimientos Catálogo Digital	20/06/2014 11:36 AM
CS-1064	Ingreso plataforma usuario 75101215	17/06/2014 10:41 AM
CS-1053	Video Formación Consultas Due Diligencie	11/06/2014 03:39 PM
CS-0966	Cambio masivo	9/05/2014 04:13 PM
CS-0899	Creación de perfil	14/04/2014 02:05 PM
CS-0889	Diapositivas en MIniatura	9/04/2014 09:33 AM
CS-0888	Cambio de Contacto en la plataforma	8/04/2014 04:19 PM
CS-0883	Restauración curso eliminado M3_2014_1 - Grupo Exito	8/04/2014 09:19 AM
CS-0879	Aparece botón "Marcar como Terminado en los cursos SCORM"	3/04/2014 08:38 AM

Regresar al Menú



Niveles y Tiempos de Servicio

Mesa de Servicios y Soporte - NetDimensions

A continuación explicamos la correspondencia entre el campo «Prioridad» de la mesa de ayuda y los niveles de servicio ofrecidos por CognosOnLine.

Prioridad: *

4 - Baja

1 - Crítica
2 - Alta
3 - Media
4 - Baja

TIPO	Nivel de Severidad	Descripción	Tiempos de Respuesta Máximos
PROBLEMAS	*CRÍTICA*	El software no funciona y/o no se puede iniciar ninguna de las funciones de la plataforma. Algunos ejemplos: • El software está caído y ninguno de los usuarios puede acceder a una sesión de Blackboard Collaborate. • El SAS está caído y no es posible acceder al mismo.	45 minutos a partir de la recepción del reporte del inconveniente presentado para brindar una primera respuesta. 4 horas a partir de la recepción del reporte para brindar un diagnóstico del problema. El tiempo para solucionar el problema es de un día hábil.
	ALTA	Cuando el sistema se encuentra operando pero su respuesta se ve afectada o su funcionamiento presenta inconsistencias. Algunos ejemplos: • Los componentes principales del sistema están deshabilitados. • Una o más funcionalidades del aula de Blackboard Collaborate no funcionan de manera adecuada.	En 8 horas se entrega diagnóstico a partir de la recepción del reporte. A partir del diagnóstico hasta 3 días hábiles para tener el problema solucionado.
	MEDIA	El software opera en un estado muy cercanamente a su estado normal pero hay presencia de errores no críticos. Dependiendo el licenciamiento adquirido, se presentan solicitudes como: usuarios de integración, software para integraciones con LMS, reportes, entre otros.	En 8 hrs. se entrega diagnóstico a partir de la recepción del reporte, donde se determina si el error lo arregla CognosOnLine o el proveedor de la plataforma. Si es de CognosOnLine, a partir del diagnóstico, hasta 5 días hábiles para tener el problema solucionado. Si se determina que el problema lo soluciona el proveedor de la plataforma, su corrección se hará a través de nuevos builds o futuras versiones del software informando cuanto tiempo se tomará como máximo.

Siguiente Página



Niveles y Tiempos de Servicio

Mesa de Servicios y Soporte - NetDimensions

Prioridad: *

4 - Baja

1 - Crítica
2 - Alta
3 - Media
4 - Baja

INFORMACION	*BAJA*	La información es necesaria para la operación básica de la plataforma.	A partir de la recepción del reporte, el tiempo para solucionar el problema será de un día hábil.
MEJORAS	*BAJA* *(Solicitud de nuevas funcione)s*	Funcionalidades nuevas que no están presentes en las características que ofrece actualmente la plataforma, y que podrían complementar la operación.	El tiempo de respuesta está sujeto a la disponibilidad del proveedor.

Horario: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 a 5:45 p.m.
Condiciones especiales o diferentes a las aquí registradas, serán negociadas contractualmente

Regresar al Menú